

## فهرست مطالب

عنوان صفحه

### فصل اول: کلیات پژوهش

مقدمه.....	۱-۱				
۱..					
سوال‌های	و	مسئله	۱-۲ بیان		
تحقیق.....	۱				
هدف			۱-۳		
تحقیق.....	۴				
انجام	ضرورت	و	سابقه	۱-۴	
تحقیق.....	۴				
از	متصور	کاربردهای	۵	۱-۵	
تحقیق.....	۷				
پایان	نتیجه	از	کننده	استفاده	۱-۶ مراجع
نامه.....	۷				
ها.....	۷				۱-۷ فرضیه
تحقیق....	اختصاصی	اصطلاحات.	و	۱-۸ واژه‌ها	
.....	۸				

### فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق

			۲-۲
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
عملکرد	تعریف		۲-۲
		.....	.....
		.....	.....
بانک	از	مختصری	۳-۲ شرح
		.....	.....
سرمایه	اجزای	و	۴-۲ تعاریف
		.....	.....
سرمایه	موفق		۵-۲ مدیریت
		.....	.....
توسط	فکری	سرمایه	۶-۲ اندازه گیری
		.....	.....
سرمایه	اندازه گیری	روش های	۷-۲ دلایل
		.....	.....
کیوی			۱-۷-۲
		.....	.....
منابع			۲-۷-۲ حسابداری
		.....	.....
			۳-۷-۲ ترازنامه
		.....	.....
ارزیابی	کارت		۴-۷-۲
		.....	.....

فکری	۵-۷-۲ سرمایه	مستقیم.....	۲۱
جهت یابی	۶-۷-۲	اسکاندیا.....	۲۱
منابع	۷-۷-۲ حسابداری و هزینه یابی	انسانی.....	۲۲
کارگزار	۸-۷-۲	تکنولوژی.....	۲۲
دارایی های	۹-۷-۲ کنترل	نامشهود.....	۲۲
افزوده	۱۰-۷-۲ ارزش	اقتصادی.....	۲۳
به	۱۱-۷-۲ ارزش بازار	دفتر.....	۲۳
محاسبه	۱۲-۷-۲ ارزش نامشهود	شده.....	۲۴
جستجوگر	۱۳-۷-۲	ارزش.....	۲۵
زنجیره	۱۴-۷-۲ امتیازی	ارزش.....	۲۵
سرمایه	۸-۲ طبقه بندی روش های اندازه گیری	فکری.....	۲۶
سرمایه	۹-۲ اندازه گیری دارایی دانش و	فکری.....	۲۷

مدیریت	بکارگیری	و	اندازه‌گیری	برای	متداول	۱۰-۲ شاخص‌های	دانش.....
							۲۸.....
مدیریت	استراتژی	تحقق	اندازه‌گیری	روش‌های	و	۱۱-۲ متدها	دانش.....
							۳۸.....
سرمایه	اندازه‌گیری		منافع	و	مزایا	۱۲-۲	فکری.....
							۳۹.....
شده	انجام		مطالعات	بر		۱۳-۲ مروری	.....
							۴۰.....
عملکرد	شاخص‌های	و	سرمایه فکری	به	اجزای	۱۳-۲-۱ پژوهش‌های داخلی انجام شده راجع به	مالی.....
							۴۰.....
عملکرد	شاخص‌های	بر	سرمایه فکری	تأثیر	اجزای	۲-۱۳-۲ تحقیقات خارجی انجام شده راجع به	مالی.....
							۴۲.....

### فصل سوم: روش اجرای تحقیق

						۳-	
							۱-مقدمه.....
							۴۸.....
						۲-۳ روش	
							تحقیق.....
							۴۸.....
						۳-۳ آلمرو	
							تحقیق.....
							۴۸.....
روش		و	آماري			۳-۴ جامعه	نمونه‌گیری.....
							۴۸.....

گردآوری	ابزار	و	۳-۵ روش
			اطلاعات..... ۴۸
			۳-۶-۳ سنجشسر مایه فکر بیا استفاده از مدل پالیک..... ۴۹
متغیرهای			۳-۷ ۷
			پژوهش..... ۵۰
			۳-۷-۱ متغیر
			مستقل..... ۵۰
			۳-۷-۲ متغیرهای
			وابسته..... ۵۵
آزمون	آماری	روش های	۳-۸
			فرضیات..... ۵۷
همبستگی			۳-۸-۱ آزمون
			پیرسون..... ۵۷
خطی			۳-۸-۲ آرگرسیون
			ساده..... ۵۸

### فصل چهارم: برآورد الگو و یافته های تحقیق

			۴-۱
			مقدمه..... ۵۹
همبستگی			۴-۲ آزمون
			پیرسون..... ۵۹

پژوهش..... ۶۰

فصل پنجم: بحث و پیشنهادها

۵-

..... ۱ مقدمه

۶۷...

۵-۲ خلاصه

و

نتیجه گیری..... ۶۷

۵-۳

..... ۱ پیشنهادها

۶۸

پیوستها

پیوست

..... الف ۷۵

پیوست

..... ب ۷۴

**1-1 مقدمه:** در این بخش ابتدا بیان مسئله، در ادامه هدف‌های پژوهش؛ در بخش بعد سابقه و ضرورت انجام تحقیق؛ پس از آن کاربردهای متصور از تحقیق؛ سپس مراجع استفاده کننده از نتایج پایان‌نامه و در آخر واژه‌ها و اصطلاحات اختصاصی تحقیق آمده است.

**۱-۲ طرح مسئله و سوال‌های تحقیق:** اواخر قرن گذشته، دانش همان اطلاعاتی محسوب می‌شد که در دسترس عموم قرار داشت و نقش مدیریت همانا یافتن راهی برای ترکیب بهینه محصولات و بازارها و نیز رفع موانع ورود کالاها و تکنولوژی‌های بالقوه و جانشین تلقی می‌شد، اما ماهیت منابع در سال‌های اخیر تغییر کرده و رقابتی شده است. بنابراین ضروری است برای شناسایی منابع واقعی و پایدار یک سازمان، توجهی جدی به درون شرکت‌ها صورت گیرد (حاجی‌ها (۱۳۸۹)).  
سرمایه فکری ————— سرمایه فکری از دارایی‌های فیزیکی و دارایی‌های مشهود است .  
امروزه سهم سرمایه فکری به دلیل تولید دانش و اطلاعات در نتیجه تولید و تدریس اقتصاد مبتنی بر دانش می‌تواند نقش مهمی در خلق ارزش افزوده و تولید ناخالص داخلی داشته باشد.

به همین دلیل در سطح نگاه‌ها یا اقتصاد نیز عملکرد مالی شرکت‌ها می‌تواند تحت تأثیر دارایی‌های فیزیکی و سرمایه‌های انسانی قرار گیرد. یکی از مهمترین مشکلات سیستم‌های حسابداری سنتی ناتوانی آن‌ها در سنجش و اندازه‌گیری سرمایه فکری شرکت‌ها، به ویژه سازمان‌های دانش‌محور می‌باشد (ندرسون (۲۰۰۳)). در جوامع دانش‌محور کنونی، بازده سرمایه فکری به کار گرفته شده در مقایسه به سرمایه‌های مالی در تعیین قابلیت سودآوری و بازده مالی آن‌ها، اهمیت چشمگیری یافته است. از این رو تمایل به سنجش و لحاظ کردن ارزش واقعی دارایی‌های نامشهود مبتنی بر سرمایه فکری بیش از پیش افزایش یافته است (بوتیس و همکاران (۲۰۰۰)). مستند به بیان مسئله فوق که بیان کننده نقش و اهمیت توجه به سرمایه فکری و بررسی رابطه آن با عملکرد شرکت‌هاست در این پژوهش اجزای سرمایه فکری و رابطه آن با عملکرد مورد بررسی قرار خواهند گرفت. اصطلاح سرمایه فکری اولین بار توسط جان کنگالبریت در سال ۱۹۶۹ منتشر شد. همچنین نویسندگان مختلفی این واژه را به اشکال گوناگون تعریف کرده‌اند. اما معنی پرکاربردترین واژه، دانش تلقی شده است.

دانش باید در اینجا مفهوم کاملاً گسترده ای تعبیر شود- فرآیندها، سیستم های اطلاعاتی، محصولات جدید ارائه نشده، نامهای تجاری، مهارتهای کارکنان و فهرست مشتریان همگی می توانند بخشی از سرمایه فکری باشند. سلیمانی (۱۳۸۴).

- استوارت (۱۹۹۷) سرمایه فکری را چنین تعریف می کند: اجزای فکری- دانش، اطلاعات، دارایی فکری، تجربه- که استفاده از آن می تواند باعث ایجاد ثروت شود نقل از هولمن (۲۰۰۵).

- بنتیس سرمایه فکری را به عنوان مجموعه ای از دارایی های نامشهود (منابع، توانایی ها، رقابت) تعریف می کند که از عملکرد سازمانی و ایجاد ارزش بدست می آیند بونتیس (۱۹۹۸).

- تعریف جامعی از بروکینگ (۱۹۹۶) ارائه شده است: ترکیبی از دارایی های نامشهود که سازمان را قادر به انجام وظایف خود می سازد نقل از بارتش و بندیوپادهای (۱۳۶۶: ۲۰۰۵).

- دانش، اطلاعات، خاصیت فکری و تجربه مورد استفاده برای ایجاد ثروت مارتین و گارسیا، (۲۰۰۵).

- ادوینسون و مالون، سرمایه فکری را اطلاعات و دانش به کار برده شده برای کار کردن جهت ایجاد ارزش تعریف می کنند وسیل (۲۰۰۸).

اجزای سرمایه فکری عبارتند از: سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی (مشتری)

- سرمایه انسانی: پایه سرمایه فکری و عنصر اساسی در اجرای وظایف آن محسوب می شود چن و همکاران (۲۰۰۴): این سرمایه می تواند به عنوان مولد ابداع قلمداد شود. چه این ابداع مربوط به محصول یا خدمت جدید باشد و چه در زمینه بهبود فرآیندهای تجاری ریاحی بلکویی (۲۰۰۳).

- سرمایه ساختاری: رسو همکارانش (۲۰۰۵) معتقدند: سرمایه ساختاری شامل ذخایر غیرانسانی دانش از جمله: پایگاه های داده، نمودار سازمانی، دستورالعمل های اجرای فرآیند، استراتژی ها و برنامه های اجرایی است. مار (۲۰۰۸) سرمایه ساختاری به مکانیزم و ساختار یک واحد تجاری مرتبط است و می تواند کارکنان را در عملکرد بهینه فکری یاری کند و بدین ترتیب سازمان می تواند عملکردش را بهتر کند چن و همکاران (۲۰۰۴).

- سرمایه ارتباطی (مشتری): به عنوان یک پل و سازمان دهنده عملیات سرمایه فکری تلقی می شود و یک عامل تعیین کننده در تبدیل سرمایه فکری به ارزش بازار است چن و همکاران (۲۰۰۴).



همچنین شامل همه روابطی است که بین بنگاه اقتصادی با هر فرد یا بنگاه اقتصادی دیگری وجود دارد. این روابط شامل مشتریان، واسطه‌ها، کارکنان، تأمین کنندگان مواد اولیه، مقامات قانونی، اعتبار دهندگان و سرمایه‌گذاران است. مار(۲۰۰۰).

با سیر جوامع از عصر صنعتی به عصر اطلاعات، اهمیت سرمایه فکری افزایش یافته است. این اهمیت را می‌توان معلول عواملی از قبیل انقلاب فناوری اطلاعات، اهمیت فزاینده دانش و اقتصاد دانش محور و تأثیر ابداع و خلاقیت به عنوان عنصر تعیین کننده رقابت دانست کاتری (۲۰۰۱).

این سرمایه یک شاخص کلیدی عملکرد است که باید شناخته شود، حفاظت شود و توسط کارکنان پرورش یابد، تا شرکت بتواند در بازار پرتحول اطلاعات، عملکردش را حفظ کرده و بهبود بخشد یونی(۲۰۰۰).

این سرمایه برای شرکت‌ها تنوع ارزش سازمانی زیادی فراهم می‌کند. مانند ایجاد سود، تعیین استراتژی (سهم بازار، رهبری، شهرت). نوآوری، وفاداری مشتری، کاهش هزینه، بهبود بهره‌وری و ... هارسون و سالیوان (۲۰۰۰).

#### سؤال های تحقیق می‌تواند به صورت زیر دسته بندی شود:

- آیا بین سرمایه فکری و شاخص عملکرد مالی بانک سینا رابطه معنی داری وجود دارد؟

- آیا بین سرمایه انسانی و (ROE) بازده حقوق صاحبان سهام رابطه معنی داری وجود دارد؟

- آیا بین سرمایه ساختاری و (ROE) بازده حقوق صاحبان سهام رابطه معنی داری وجود دارد؟

- آیا بین سرمایه ارتباطی و (ROE) بازده حقوق صاحبان سهام رابطه معنی داری وجود دارد؟

- آیا بین سرمایه انسانی و (ROA) نرخ بازده دارایی‌ها رابطه معنی داری وجود دارد؟

- آیا بین سرمایه ساختاری و (ROA) نرخ بازده دارایی‌ها رابطه معنی داری وجود دارد؟

- آیا بین سرمایه ارتباطی و (ROA) نرخ بازده دارایی‌ها رابطه معنی داری وجود دارد؟

- آیا بین سرمایه انسانی و (EPS) سود هر سهم رابطه معنی داری وجود دارد؟

- آیا بین سرمایه ساختاری و (EPS) سود هر سهم رابطه معنی داری وجود دارد؟

- آیا بین سرمایه ارتباطی و (EPS) سود هر سهم رابطه معنی داری وجود دارد؟

### ۳-۱ هدف های تحقیق

هدف کلی: بررسی رابطه بین سرمایه فکری و عملکرد مالی بانک سینا

اهداف فرعی:

- بررسی رابطه بین سرمایه انسانی و (RoE) بازده حقوق صاحبان سهام
- بررسی رابطه بین سرمایه ساختاری و (ROE) بازده حقوق صاحبان سهام
- بررسی رابطه بین سرمایه ارتباطی و (ROE) بازده حقوق صاحبان سهام
- بررسی رابطه بین سرمایه انسانی و (RoA) نرخ بازده دارایی ها
- بررسی رابطه بین سرمایه ساختاری و (RoA) نرخ بازده دارایی ها
- بررسی رابطه بین سرمایه ارتباطی و (RoA) نرخ بازده دارایی ها
- بررسی رابطه بین سرمایه انسانی و (EPS) سود هر سهم
- بررسی رابطه بین سرمایه ساختاری و (EPS) سود هر سهم
- بررسی رابطه بین سرمایه ارتباطی و (EPS) سود هر سهم

۴-۱ سابقه و ضرورت انجام تحقیق: در بحث سرمایه فکری و رابطه آن با عملکرد شرکت ها، تحقیقات مختلفی انجام شده است.

- فایرز و ویلیامز رابطه بین عملکرد سرمایه فکری و شفافیت عملکردهای شرکت ها را مورد بررسی قرار دادند اما در یافته های آنان رابطه منظمی بین این دو یافت نشد، اگرچه در سطوح بالای سرمایه فکری به نظر می رسید که کاهش زیادی در میزان شفافیت سرمایه فکری بوجود آمده است. ادوینسون و پاتریک (۱۹۹۶).

- در صنعت بانکداری نیز تحقیقات معدودی برای اندازه گیری سرمایه فکری صورت گرفته است - پولیک با استفاده از مدل ضریب فکری ارزش افزوده عملکرد سرمایه فکری را در بانک های اتریشی و کراوسی اندازه گیری کرد. نتایج این دو تحقیق اختلاف معنی داری را در رتبه بندی بانک ها براساس سنجه های کارایی و حسابداری سنتی آشکار کرد پالیک(۲۰۰۱).

- با استفاده از مدلی مشابه، ماوریدیس نیز عملکرد بانک های ژاپنی را مورد مطالعه قرار داد. او نیز به اختلاف معنی داری در بین گروه های مختلف بانکی رسید. ماوریدیس(۲۰۰۴). ضرورت انجام پژوهش ناشی از اهمیتی است که سرمایه فکری در ارزش واقعی شرکت ها و عملکرد مالی آنها در محیط رقابتی و پیچیده امروزی دارد؛ زیرا امروزه شکاف بین ارزش واقعی و دفتری شرکت ها بسیار امر مهمی در سازمان ها به شمار می رود.

اهداف اندازه گیری سرمایه فکری از نظر مار و همکارانش (۲۰۰۳)، به صورت ۵ هدف زیر مطرح شده است: تالوکدر(۲۰۰۸)

- برای کمک به سازمان ها در جهت فرموله کردن استراتژی هایشان

- برای ارزیابی نحوه اجرای استراتژی ها

- کمک به گسترش و تنوع تصمیم گیری های شرکت

- ارزیابی های غیرمالی سرمایه فکری می تواند به طرح های بازپرداخت و پاداش های مدیران ارتباط داده شود.

- جهت ایجاد رابطه با سهامداران خارج از شرکت که سرمایه فکری را در اختیار دارند.

افشای ارزش سرمایه فکری می تواند دلایل مختلفی داشته باشد ولی دلیل و هدف اصلی آن تهیه اطلاعات مفید برای سهامداران سازمان است.

ضرورت تحقیق برای گروهی از استفاده کنندگان اطلاعات مربوط به سرمایه فکری بدین شرح است: مار(۲۰۰۸).

- سهامداران و سرمایه گذاران: برای داشتن اطلاعات بهتر برای تصمیمات مربوط به سرمایه گذاری، سهامداران و سرمایه گذاران باید دانش و آگاهی بیشتری در مورد سرمایه فکری یک سازمان داشته باشند.

اگر سرمایه گذاران اطلاعات کاملی در مورد ارزش سازمان و سرمایه فکری آن نداشته باشند ارزیابی آنها از وضعیت سازمان دارای اعتبار کمتری خواهد بود و خود این ابهام باعث افزایش هزینه سرمایه برای سازمان می شود.

- تحلیل گران مالی: تحلیل گران برای درک بهتر ارزش سازمان باید اطلاعات درستی در مورد ارزش سرمایه فکری آن داشته باشند. بدون داشتن اطلاعات مفصل در مورد سرمایه فکری سازمان، تحلیل گران نمی توانند ارزیابی درستی از وضعیت سازمان انجام دهند.

این امر منجر به افزایش ابهام برای سرمایه گذاران و بانک ها می شود و باعث خواهد شد آنها ریسک بیشتری برای سرمایه گذاری یا دادن اعتبار برای سازمان در نظر بگیرند که این خود سبب افزایش هزینه سرمایه می شود.

- کارکنان: کارکنان برای درک سلامت و وضعیت مالی سازمان خود به اطلاعات نیاز دارند و امروزه سرمایه فکری یک عنصر بسیار مهم برای این هدف است. آنها به ویژه به کسب اطلاعات در مورد شکل فرآیندهای مربوط به نحوه مدیریت، نگهداری و گسترش دادن این دارایی ها علاقه مندند.

- سایر افراد: سازمان ها به وضعیت روابطشان با شرکای تجاری، تأمین کنندگان و تمامی کسانی که منافی در سازمان دارند، بسیار اهمیت می دهند. یکی از راه های کسب اطمینان این افراد و داشتن روابط مستحکم با آنها، در اختیار گذاشتن اطلاعات دقیق در مورد دارایی ها به ویژه سرمایه فکری موجود در سازمان است.

بنابراین رویکرد سرمایه فکری برای سازمان هایی که می خواهند از ارزش عملکردشان به خوبی آگاهی داشته باشند. جامع تر است. واتر هوس و اسوندسن (۱۹۹۸).

افزایش شکاف بین ارزش واقعی و دفتریش شرکتها، توجه محققان را برایتوضیح ارزش نامرئی که در این بین از صورتهای مالی حذف شده، جلب کرده است

ارزشی که ما از آن تحت عنوان سرمایه فکری نام میبریم در تمامی ابعاد سازمان همچون نیکویی رفتارها، دانش حضور دارد، اما نادیده گرفته می شود . براساس تحقیقات صورت گرفته بین 500 شرکت تایوانی، نسبت ارزش بازار (واقعی) شرکتها به ارزش دفتریشانها به ترتیب 1 تا 6 برابر بین سالهای 1997 تا 2001 افزایش یافته است. تحقیقات نشان داد هاند که در حدود 80 درصد از شرکتهای گزارشهایمالی یا آنها منعکس نشده است مد هوش

امیری (۱۳۸۸). اهمیت ضرورت پژوهش حاضر ناشی از اهمیت فزاینده‌ی استکهای نوسرما به کمتر شناخته شده (سرمایه فکری) در ارزش‌واقعی شرکتها و عملکرد مالی آنها و به تبع آن موفقیت و شکست آنها در محیط رقابتی پیچیده امروز یدارد.

**۱-۵ کاربردهای متصور از تحقیق:** بانک‌ها به طور عمده بر روی دانش تأکید می‌کنند. زیرا در فرآیند ایجاد ارزششان خیلی مؤثر است. همچنان که بانک جهانی ۱۹۹۹ بیان می‌کند: دانش قوی ترین موتور تولید است. همچنین یوسف و همکاران ۲۰۰۲ بیان می‌کنند که: دانش به یک منبع اقتصادی مهم و مسلطی تبدیل شده است و شاید حتی تنها منبع مزیت رقابتی.

- کمک به مقامات بانکی برای تدوین و اجرای استراتژی‌هایی برای بهبود سرمایه فکری گوه (۲۰۰۵)

- راهنمایی بانک‌ها در جهت معیارشان برای بهبود ایجاد ارزش گوه (۲۰۰۵)

- کمک به مدیران بانک برای بدست آوردن مزیت رقابتی.

- کمک به تحلیل گران مالی برای درک بهتر ارزش سازمان در ارزیابی وضعیت سازمان

- کمک به کارکنان برای درک سلامت و وضعیت مالی سازمان خود

- کمک به سهامداران و سرمایه گذاران در تصمیم گیری های مربوط به سرمایه گذاری آتی

- کمک به سایر افراد به دلیل داشتن منافی در سازمان

**۱-۶ مراجع استفاده کننده از نتیجه پایان نامه:** مدیران بانک، مقامات بانکی، کارکنان بانک،

سهامداران و سرمایه گذاران، و سایر افراد ذینفع

**۱-۷ فرضیه ها:** هدف اصلی این تحقیق، ارائه روشی مالی جهت سنجش و ارزیابی سرمایه فکری

و آزمون تجربی آن با عملکرد مالی بانک سینا است.

## ۱-۸ واژه‌ها و اصطلاحات اختصاصی تحقیق:

واژه‌ها و اصطلاحات اختصاصی تحقیق به شرح ذیل است:

سرمایه‌ی فکری ، کارایی سرمایه‌ی به کار گرفته شده، کارایی سرمایه‌ی انسانی و کارایی سرمایه‌ی ساختاری ، عملکرد مالی ، بازده‌ی حقوق صاحبان سهام، بازده‌ی دارایی‌ها، سود هر سهم

## ۲-۱ مقدمه

این فصل دارای ۱۳ بخش است: در بخش اول عملکرد مالی توضیح داده می‌شود؛ در بخش بعدی شرح مختصری از بانک سینا و سپس به تعریف سرمایه فکری و اجزای آن اختصاص دارد؛ پس از آن مدیریت موفق سرمایه فکری و دلایل اندازه‌گیری آنها به وسیله شرکت‌ها توضیح داده می‌شود در ادامه روش‌های مختلف اندازه‌گیری سرمایه فکری مورد بررسی قرار می‌گیرد؛ در بخش بعدی طبقه‌بندی روش‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری مورد بحث قرار می‌گیرد؛ در بخش‌های ۸، ۹ و ۱۰ اندازه‌گیری دارایی دانش و سرمایه فکری، شاخص‌های متداول برای اندازه‌گیری و بکارگیری مدیریت دانش و متدها و روش‌های اندازه‌گیری تحقق استراتژی مدیریت دانش به ترتیب از نظر گذشته است در ادامه مزایا و منافع اندازه‌گیری سرمایه فکری و در آخر پژوهش‌های انجام شده داخلی و خارجی در مورد پژوهش ارائه شده است.

**۲-۲ تعریف عملکرد مالی:** ارزیابی عملکرد حاوی به کارگیری ابزارها و تکنیک‌های تحلیلی در مورد صورت‌های مالی و سایر داده‌های مربوط، جهت به دست آوردن اطلاعات مفید است که اطلاعات به دست آمده در ارزیابی عملکرد گذشته و وضعیت مالی کنونی شرکت‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد.

بنابراین اطلاعات باید برای پیش‌بینی مفید باشد، زیرا می‌تواند بر تصمیماتی که استفاده‌کنندگان از صورت‌های مالی می‌گیرند اثر مستقیمی داشته باشد سجدی نژاد (۱۳۶۸). شرکت‌ها دارای منابعی هستند که برای عملکرد مالی قوی و مزیت رقابتی حیاتی هستند. نخستین نوع از این منابع، دارایی‌های مشهود چون اموال، ماشین‌آلات، و تکنولوژی‌های فیزیکی دارای جانشین هستند که می‌توانند به آسانی در بازارهای آزاد، خرید و فروش شوند. نوع دوم دارایی‌های نامشهود، باارزش، کمیاب، بدون جانشین و استراتژیکی هستند که برای ایجاد مزیت رقابتی و عملکرد مالی برتر، توانا هستند.

## 2-3 شرح مختصری از بانک سینا

بانک سینا از ابتدای شروع فعالیت خود با نام موسسه مالی و اعتباری بنیاد در سال ۱۳۶۴ با هدف اولیه انجام عملیات پولی، مالی و اعتباری و تامین نیازهای مالی بنگاه های اقتصادی و جذب سپرده های عمومی در جهت اعطای تسهیلات اعتباری به بخش های مختلف اقتصادی با سرمایه ۱۰ میلیارد ریال تاسیس گردید و از همان ابتدا با افتتاح شعب در برخی مناطق اقدام به بهره برداری و انجام عملیات بانکی نمود.

در جهت دستیابی به سطح استانداردهای مورد پذیرش از طرف بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و با توجه به تصویب افزایش سرمایه تا سطح ۲۰۰۰ میلیارد ریال، ابتدا سرمایه از مبلغ ۷۰ میلیارد ریال به مبلغ ۵۰۰ میلیارد ریال و سپس در دو مقطع به مبلغ ۱۵۰۰ و ۲۰۰۰ میلیارد ریال افزایش یافته و در مجمع عمومی فوق العاده صاحبان سهام مورخ ۲۳ خرداد ۱۳۸۶ همزمان با تغییر نام بنیاد به سینا به تصویب رسید و در تاریخ ۱۴ شهریور ۱۳۸۶ مجوز ورود به بورس و اوراق بهادار تهران نیز باناماد «وسینا» با کد بورسی شماره ۰۵-۱۹-۶۵ صادر گردید. بانک سینا مجددا در پیمصوبه مجمع عمومی فوق العاده ۲۸ تیرماه ۱۳۸۹ این میزان سرمایه را ۵۰ درصد افزایش داد و به ۳ هزار میلیارد ریال رساند. این مبلغ سرمایه در ۲۲ آذر ۸۹ به ثبت رسید.

همچنین پیرو مصوبه مجمع عمومی فوق العاده بانک سینا در ۳۱ اردیبهشت ۱۳۹۰ و مجوز شماره ۱۳۵۹۹۷/۱۲۱ مورخ ۲۳ فروردین ماه ۱۳۹۰ سازمان بورس و اوراق بهادار مبنی بر افزایش سرمایه از طریق صدور سهام جدید، پذیره نویسی سهام بانک سینا انجام شد و مبلغ سرمایه به ۴۰۰۰ میلیارد ریال رسید. بانک سینا سرمایه جدید را روز ۲۶ مهرماه ۱۳۹۰ در اداره ثبت شرکت ها به ثبت رساند.

افزایش سرمایه بانک سینا مجددا در مجمع عمومی فوق العاده این بانک در ۲۷ تیر ۱۳۹۱ به میزان ۲۰۰۰ میلیارد ریال دیگر به تصویب رسید که این مصوبه، سرمایه بانک را به مبلغ ۶۰۰۰ میلیارد ریال رساند.

بانک سینا با توجه به ضرورت فعالیت هر چه بیشتر در بازار پول و لزوم رقابت در ارائه خدمات، در کنار توسعه شعب خود در تهران، نسبت به توسعه شبکه شعب در سایر نقاط کشور نیز اقدام نمود.

احترام به مشتری، خلاقیت و نوآوری، صداقت و درستکاری و گسترش روزافزون شعب، برنامه های استراتژیک بانک سینا است.



بانک سینا در روزهای پایانی سال ۸۷ موفق به دریافت مجوز فعالیت بانکی خود از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران گردید. فعالیتهای بانک سینا مطابق اساسنامه، شامل انجام کلیه عملیات پولی، مالی و اعتباری و فعالیت در بخش های مختلف اقتصادی با اشخاص حقیقی و حقوقی می باشد.

### انواع خدمات پولی و بانکی در بانک سینا

گشایش انواع حسابهای قرض الحسنه پس انداز و جاری (ریالی و ارزی)

گشایش انواع حسابهای سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت (روز شمار و ویژه)

گشایش انواع حسابهای سپرده سرمایه گذاری بلند مدت (یک الی پنج ساله)

ارائه خدمات به دارندگان حساب در کلیه شعب بانک سینا به صورت **online real time** شامل واریز، برداشت، انتقال وجه بین حسابهای بانکی و بین بانکی و...

گشایش انواع حسابهای سپرده ارزی به ارزهای معتبر با منشاء داخلی یا خارجی با پرداخت سود علی الحساب و ارائه دیگر خدمات ارزی مورد نیاز مشتریان

ارائه خدمات ارزی شامل خرید و فروش ارز، حوالجات ارزی و...

صدور و قبول انواع چکهای بانکی، رمزدار بین بانکی و ایران چک

وصول چک ها و بروات مشتریان، عهده سایر بانکها

پرداخت انواع تسهیلات اعطایی در قالب عقود اسلامی

### صدور انواع ضمانتنامه ها

صدور انواع کارتهای الکترونیکی نظیر کارتهای اعتباری و نقدی (سینا کارت) و کارت هدیه با امکان استفاده در مراکز خرید و فروش کالا و خدمات در سراسر کشور

انعقاد قرارداد و امکان خرید با مراکز خرید و فروش کالا و خدمات در سراسر کشور

پرداخت قبوض شهری از طریق اینترنت

ارائه خدمات تلفن‌بانک، جهت دریافت موجودی، دریافت گردش حساب، انتقال وجه، فکس گردش حساب و فکس گردش روزانه حساب

ارائه خدمات SMS بانک جهت دریافت مانده سپرده، مسدود کردن کارت، ارسال گردش و مانده سپرده در دوره زمانی درخواستی و دریافت فهرست داده ها

ارائه خدمات ارسال صورتحساب و جزئیات تراکنش انواع حسابهای مشتریان، از طریق اینترنت اجاره صندوق امانات

ارائه خدمات بانکی از طریق سامانه شتاب، پایا و ساتنا و سایر سامانه های نوین بانکی کشور  
ارائه خدمات موبایل بانک و اینترنت بانک همراه، جهت دریافت موجودی، دریافت گردش حساب، انتقال وجه و...

اطلاع رسانی از طریق شماره تلفن ۸۲۶۹

## ۲- ۴ اجزا و تعاریف سرمایه فکری

محققان مختلف، این مفهوم را به اشکال گوناگون تعریف کرده اند. برخی تعاریف مفهوم سرمایه فکری عبارتند از:

۱. پابلوس<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) سرمایه فکری را شامل تمام منابع دانش محوری می داند که برای سازمان ارزش تولید می کنند ولی در صورتهای مالی وارد نمی شوند.

۲. ماوریدیس<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) سرمایه فکری را یک دارایی ناملموس با پتانسیل خلق ارزش برای سازمان و کل جامعه می داند.

۳. مارتینز<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) سرمایه فکری را دانش، اطلاعات، دارایی فکری و تجربه‌ای که می‌تواند در خلق ثروت مورد استفاده قرار گیرد، تعریف می کند.

---

<sup>1</sup>Pablos

<sup>2</sup>Mavridis

<sup>3</sup>Martinez

۴. به اعتقاد ادوینسون و مالون<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) سرمایه فکری عبارتست از: داشتن دانش، بکارگیری تجربه، تکنولوژی سازمانی، ارتباط با مشتری و عرضه کننده و نیز توانایی های حرفه ای که یک مزیت رقابتی در بازار را از آن شرکت می کند.

۵. ادوینسون و سالیوان<sup>۲</sup> سرمایه فکری را دانشی می دانند که می تواند به ارزش تبدیل شود زاهدی و همکاران (۱۳۸۶).

۶. مار و اسکیوما<sup>۳</sup> سرمایه فکری را بصورت یک گروهی از داراییهای دانشی که به یک سازمان وابسته هستند و با افزودن بر ارزش سازمان از طریق تعیین ذینفعان کلیدی، بطور چشمگیری در بهبود موقعیت رقابتی سازمان مشارکت می کنند، تعریف کرده اند زاهدی و همکاران (۱۳۸۶).

۷. به اعتقاد لیو<sup>۴</sup> سرمایه فکری عبارتست از، منابع سودهای آینده (ارزش)، که توسط نوآوری، طراحی های منحصر بفرد سازمان یا تجربیات نیروی انسانی تولید می شود جعفری و همکاران (۱۳۸۵).

سرمایه فکری نماینده مجموعه دارایی های ناملموسی است که همچنین بعنوان دارایی های دانش معروف اند. این دارایی ها از دارایی های فیزیکی همچون اموال، ماشین آلات و تجهیزات یا موجودی کالا و دارایی های مالی همچون مطالبات، سرمایه گذاری ها و نقدینگی متمایز است و بطور فزاینده ای بعنوان منبع کلیدی شرکت در استراتژی های رقابتی شان اهمیت می یابد سودرسانام و دیگران (۲۰۰۶). سرمایه فکری فراهم کننده یک پایگاه منابع جدید است که از طریق آن سازمان می تواند به رقابت پردازد بونتیس به نقل از قلیچ لی و مشبکی (۱۳۸۵). سرمایه فکری شامل آن بخش از کل سرمایه یا دارایی شرکت است که مبتنی بر دانش بوده و شرکت دارنده و مالک آن بشمار می آید انواری رستمی و رستمی (۱۳۸۲).

در جمع بندی تعاریف متعدد سرمایه فکری و اجزای آن می توان اظهار داشت که، سرمایه فکری به سه دسته سرمایه انسانی<sup>۱</sup>، سرمایه ساختاری (سازمانی)<sup>۲</sup> و سرمایه مشتری<sup>۳</sup> قابل تقسیم است زاهدی و همکاران (۱۳۸۶).

---

<sup>۱</sup>Edvinsson & Malone

<sup>۲</sup>Edvinsson & Salivan

<sup>۳</sup>Marr & skiuma

<sup>۴</sup>Lio

سرمایه انسانی مهمترین دارایی یک سازمان و منبع خلاقیت و نوآوری است. در یک سازمان داراییهای دانشی ضمنی کارکنان یکی از حیاتی ترین اجزایی است که بر عملکرد سازمان تاثیر بسزایی دارد زاهدی و همکاران (۱۳۸۶).

همچنین سرمایه انسانی ترکیبی از دانش، مهارت، قدرت نوآوری و توانایی افراد شرکت برای انجام وظایفشان و در بر دارنده ارزشها، فرهنگ و فلسفه شرکت است. کارکنانیکهدانشومهارتخودرا در سازمانبهار میگیرند، فرصت کسبمزیت رقابتی را فراهم کرده و در مقابل سازمانهم میگویند تا با افزایش حقوق، به اصطلاح حما تا نهار اجبرانو تلافی کند. همچنین، همکاری کارکنان یکدیگر، نبوغ و خلاقیت در ایده های کاربردی، قابلیت یادگیری در محیط کار و مواردی از این قبیل میتواند به بهبود عملکرد سازمان بیارسانند بر ای مثال، کار تیمی، مکنیسم

مهمیبرای یادگیری دستهبندی مبادله دانش در میان اعضا تیم است سلیم و همکاران (۲۰۰۴) در نهایت، آلریچمیگوید تعهد و شایستگی کارکنان بر مؤلفه های چون عملکرد دشغلی، بهره وری و وفاداری مشتری تاثیر دارد (الریچ (۱۹۹۸). بدین ترتیب فرضیه زیر برقرار است:

سرمایه انسانی، تاثیر مثبت بر عملکرد سازمان دارد.

سرمایه ساختاری را ادوینسون و مالون به عنوان سخت افزار، نرم افزار، پایگاه داده ها، ساختار سازمانی، حقوق انحصاری سازمان، علائم تجاری و تمام توانایی های سازمان که حامی بهره وری کارکنان است، تعریف می کنند. سرمایه ساختاری چیزی است که، هنگامی که کارکنان شب به خانه می روند در شرکت باقی می ماند. سرمایه ساختاری به چند دسته تقسیم می شود: فرهنگ شرکت، ساختار سازمانی، یادگیری سازمانی، فرآیند عملیاتی و سیستم اطلاعات زاهدی و همکاران (۱۳۸۶). سرمایه ساختاری من به بود عملیات و فرایندهای کاری، بهش رکنها کمک میکند تا اطلاعات را جایگزین اقلاماد یوسه ا میکنند دیزینکوس سلیم و همکاران (۲۰۰۷)؛ از سوی دیگر، طراحی و پیاده سازی سیستم اطلاعات تیمی میتواند به توزیع کارآمدتر اطلاعات تیار رساند. همچنین، سرمایه گذاریدر فناوری اطلاعات، تاثیر زیادی بر ساختار سازمانی داشته و از اینرو، سرمایه گذاریمذکور، شد

<sup>1</sup>-Human Capital(HC)

<sup>2</sup>-Structural(Organisational) Capital(SC)

<sup>3</sup>Customer Capital